

兰考县人民政府办公室文件

兰政办〔2015〕109号

兰考县人民政府办公室

关于印发兰考县优抚对象三级服务网络建设 实施方案的通知

各乡镇人民政府，县政府有关部门：

《兰考县优抚对象三级服务网络建设实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



兰考县优抚对象三级服务网络建设实施方案

为创新优抚对象服务体制机制，搭建优抚对象服务平台，提升优抚对象保障水平，根据《河南省人民政府 河南省军区批转关于在全省建立走访慰问优抚对象制度开展送政策送温暖送帮扶活动实施意见的通知》（豫政〔2015〕40号）文件精神，结合我县实际，特制定本方案。

一、指导思想

以党的十八大和十八届三中、四中全会以及习近平总书记系列重要讲话精神为指导，以全面落实优抚政策、加强优抚对象帮扶救助、保障优抚对象合法权益为根本，以优抚对象满意为目标，坚持依法优抚、以情优抚与优抚对象自我服务相结合，努力为优抚对象提供个性化、人性化、精细化和信息化服务，满足优抚对象服务需求，不断提高优抚对象服务质量，促进社会和谐稳定。

二、工作任务

建立优抚对象三级服务网络，主要是在全县依托民政局建立优抚对象服务中心，在乡镇依托民政所建立优抚对象服务站，在村依托党支部建立优抚对象服务站，并组建一支为优抚对象服务的联络员队伍，建立健全优抚对象信息档案，更好地服务于广大优抚对象。

三、实施步骤

（一）成立县优抚对象服务中心（2015年8月20日前）。依

托县民政局设立“兰考县优抚对象服务中心”，由县民政局主抓优抚工作的副局长担任主任，优抚股长担任副主任，另外调配2名专职联络员，并配备必要的办公设施。主要职责是：对全县优抚对象三级服务网络进行统筹规划、协调指导、检查监督、组织培训、受理诉求、开展帮扶、化解突出矛盾等。

（二）建立乡镇优抚对象服务站（8月31日前）。依托乡镇民政所，在各乡镇建立“优抚对象服务站”，由各乡镇主抓民政工作的副职担任站长，民政所长担任副站长，另外调配1至2名专职联络员，并配备必要的办公设施。主要职责是：对本乡镇和村优抚对象服务站及联络员进行管理监督、推荐考评、受理诉求、组织帮扶、化解矛盾等。

（三）建立村优抚对象服务站（9月30日前）。依托村党支部，在各村建立“优抚对象服务站”，由党支部书记或村主任担任站长，采取政府购买服务的方式，选聘1至2名身体健康、思想政治觉悟高、服务责任意识强、有一定宣传组织能力的优抚对象作为联络员，对选聘人员统一颁发优抚对象联络员证书，组织培训，一年一聘，年底考核合格的，由县民政局发放一定的工作补助，所需经费列入县财政预算。主要职责是：配合政府做好有关政策宣传和解释，登门了解优抚对象的基本情况和需求，反映优抚对象的诉求，为优抚对象提供精神慰藉、人文关怀，配合政府做好信访人员的稳定等工作。

（四）建立优抚对象信息平台（10月31日前）。通过优抚对

象三级服务网络，收集整理优抚对象个人和家庭基本情况，完善纸质档案，建立电子档案数据库和信息平台，实行分类、动态管理，实现实时更新，为做好优抚对象服务工作提供信息化支撑。

（五）制定完善工作规范（12月31日前）。一是建立统一管理制度。由县民政局统一制定优抚对象联络员管理制度，包括规范办事流程、服务事项、档案管理等内容。二是建立优抚对象联络员例会制度。各乡镇每半年召开一次优抚对象联络员会议，分析工作动态，总结评价优抚对象联络员工作情况，传达上级关于优抚工作的部署要求，布置下一阶段工作任务。三是建立优抚对象联络员信息反馈制度。优抚对象联络员对联系范围内的各类情况及时向各乡镇民政所报告，重要情况可向县民政局直接报告。

四、工作要求

（一）高度重视，加强领导。各乡镇及有关单位要充分认识建设优抚对象三级服务网络的重要意义，切实加强对三级服务网络建设工作的组织领导，成立相应组织，落实工作人员、经费和场所，认真搞好调查研究，明确工作任务，精心组织实施，确保工作质量和进度。

（二）严格程序，按需选人。各乡镇要根据工作需要，坚持标准条件，严格程序要求，认真做好本辖区内优抚对象联络员的选聘工作，选聘要经个人申请、所在村和乡镇审核、县民政局审定，真正选对人、用对人。加强对优抚对象联络员的管理、培训工作，落实各项制度，确保优抚对象服务网络规范有效运行。

（三）强化服务，规范管理。坚持以优抚对象需求为导向、以优抚对象参与为动力、以优抚对象满意为准则，紧紧围绕保障和改善民生，抓住热点、难点问题，不断完善服务设施和体系，健全信息收集、诉求表达、权益保障、政策宣传、联系沟通等工作机制，全面了解优抚对象的个人和家庭基本情况，建立完善数据库和信息平台，努力为优抚对象提供精细化服务。

